

Vsebina usposabljanja QM po modulih

I. MODUL

1. Uvod v vodenje kakovosti

- Kakovost = izpolnjevanje zahtev in pričakovanj
- Kakovost = skladnost namena in izvedbe
- DIN EN ISO 9000 tč. 3.6.2
Kakovost: Stopnja, v kateri skupek svojevrstnih karakteristik izpolnjuje zahteve
- DIN EN ISO 9000 tč. 3.3.4
Vodenje kakovosti: Vodenje glede kakovosti
- DIN EN ISO 9000 tč. 3.3.3
Vodenje: usklajene aktivnosti za vodenje in usmerjanje organizacije

2. Vizualizacija, moderiranje in prezentacija

- Izmenjava informacij
- Usmerjanje procesov in rezultat
- Naloge moderatorja
- Vodenje in pravila za člane skupine
- Kontrolni seznam moderiranja
- Prednosti vizualizacije
- Mediji vizualizacije
- Miselni vzorci
- Glavne točke tehnike prezentacije
- Priprava prezentacije
- Potek prezentacije
- Smotrna vizualizacija
- Izvedba prezentacije
- Uporabljena sredstva
- Ustvarjalnost, zbiranje zamisli, brainstorming
- Delo v skupini
- Podajanje in sprejemanje povratnih informacij

3. Vodenje procesov

- Organizacija strukture in poteka
- Usmerjenost v organizacijo in strukturo
- Značilnosti procesno usmerjene organizacije
- Identifikacija in razmejitev procesov
- Cilji in koristi vodenja procesov
- Organizacija poteka/organizacija strukture
- Struktura vsebine opisa procesa
- Stalne izboljšave v procesu
- Kazalci v procesu
- Povezava med cilji podjetja in kazalci procesov
- Naloge odgovorne osebe za proces.

II. MODUL

1. Komunikacija v vlogi osebe pooblaščenca za vodenje kakovosti – VK

- Vloga osebe za VK kot vozlišče v komunikacijski mreži
- Ustna komunikacija
- Pisna komunikacija
- Oseba pooblaščenca za VK v mnogih vlogah

2. Vloga osebe za vodenje kakovosti - VK

- Položaj in vloga
- Akterji pri vodenju kakovosti
- Pristojnosti in naloge
- Vloga, odgovornosti in pooblastila v organizaciji
- Štirje koraki za prevzem določene vloge
- Konflikti, ki jih ima oseba v svoji vlogi
- Vloga izvajalca VK
- Vloga svetovalca
- Vloga posredovalca informacij
- Vloga poročevalca
- Oseba za ohranjanje stikov
- Profil dejavnosti za vodjo kakovosti
- Nasveti za ravnanje s konflikti v zvezi z vlogami
- Nasveti v primerih protislovnih pričakovanj,
- Alternativne vloge za vodjo kakovosti
- Nadaljnji razvoj kakovosti

3. Metode za posebne naloge

- Zmožnost kakovosti
- Swot analiza
- Analiza polja sile
- Načelo Kan ban
- Obrazec 8 D (5 do 8 korakov)
- Zgodovina Poka – yoke
- Razširjanje funkcij kakovosti
- Hiša kakovosti
- Ugotavljanje zahtev strank
- Primerjava s konkurenco
- Razmerje med kako in zakaj
- Analiza možnih napak in njihovih posledic FMEA
- Funkcijska analiza
- BSC kazalci
- Merjenje in usmerjanje procesov
- Koristi kazalcev
- Struktura kazalnikov, opredelitev,
- Proces nenehnih izboljšav
- Učinek zoba žage
- Inovacija plus KAIZEN
- Sedem oblik potratne porabe

- Osnovno načelo KIZEN
- Potreba po standardih v procesu izboljšav

4. Orodja kakovosti

- Zbiranje podatkov in načini obdelav
- Pareto diagram
- Korelacijski diagram
- Diagram vzroka in posledice
- Zbiranje zamisli

5. Poročila

- Cilji poročila
- Štirje deli poročila
- Struktura vsega dela poročila
- Poročilo o vodenju

III. MODUL

1. Didaktika, učni proces

- Preglednost učnih ciljev
- Vzbujanje zanimanja
- Pregled posameznih informacij
- Nagovor čutil
- Poučevati se in učiti v pravilnem vrstnem redu
- Ponavljati
- Paziti na občutke
- Podajati povratne informacije
- Delati odmore
- Povezovati
- Upoštevati nadarjenost posameznikov.

2. Učenje

- Kompetence šolanje in zavedanje
- Učenje po standard
- Zrelosten stopnje v skladu s standardom
- Rezultat dobrih učnih procesov
- Predstava o ukrepanju
- Kaj je učenje

3. Kazalniki

- Nabor kazalnikov v organizaciji
- Sistemizacija kazalnikov
- Definicije kazalnikov
- Primerjava števila in velikosti
- Gospodarski kazalniki

- Struktura kazalnikov v procesu
- Kazalniki po vrsti in obsegu
- Parametri

4. Modeli porazdelitve

5. Pregled statističnih metod

6. Zadovoljstvo odjemalcev

- Lastnosti odjemalca
- Metode za ugotavljanje zadovoljstva
- Kazalniki navdušenja
- Kazalniki zadovoljstva/nezadovoljstva
- Povezava s standardi
- Analiza in razlaga rezultatov

7. Zahteve kupcev

- Opredelitev stranke
- Interne in eksterne stranke
- Zadovoljstvo strank
- Metode za ugotavljanje zadovoljstva strank
- Posredno in neposredno ugotavljanje zadovoljstva strank

8. Reklamacije

- Vodenje pritožb
- Vrste pritožb
- Profesionalno obravnavanje pritožb
- Vrednotenje pritožb

IV. MODUL

1. Celovito vodenje kakovosti

- Dejavniki kakovosti izdelkov in opravljanja storitev
- Značilnost poklica vodje kakovosti
- Organizacija in njeno okolje
- Vodja kakovosti 2020
- Kako deluje presojevalec EFQM
- Podlage za merjenje zrelostne stopnje
- Spremljevalni učinki dobrih praks vodenja kakovosti
- Načela vodenja kakovosti
- Koncepti odličnosti
- Model odličnosti EFQM
- Primerjava modela odličnosti EFQM z ISO modeli

- Novi model St. Galln
- Razvoj zrelostne stopnje na strukturo in kulturo
- Sorodnosti med RADAR in PDCA

2. Analiza z EFQM

- Samoocenjevala delavnica

3. Pravni vidiki kakovosti

- Naloga ureditve in organizacije
- Naloga pravičnosti
- Naloga miru
- Zakoni
- Uredbe
- Dovoljenja
- Smernice
- Odgovornost za izdelke in storitve
- Odgovornost za škodo

4. Projektno vodenje

- Opredelitev projekta
- Značilnosti projekta
- Faze projekta
- Primer iz prakse

5. Sistemska organizacijska analiza

- Pomen presoj in ugotavljanj
- Pristopi k presoji
- Vrste presoj
- Potek presoj
- Cilji presoj
- Presoja s samooceno RADAR
- Stroški kakovosti